



L'idéal et le possible (et l'impossible)

La Rédaction de Prescrire répond à tous les abonnés qui lui écrivent : règles du jeu

Chaque année, *Prescrire* répond à environ 2 000 correspondances, en plus des nombreuses réponses apportées directement par l'équipe Relations Abonnés. Plusieurs membres de la Rédaction sont chargés de ce service organisé pour que chaque correspondant reçoive une réponse.

- **L'idéal.** Une forte proportion des courriers reçus est adressée à la Rédaction : communication d'informations, demande de précisions, remerciements, contestations de textes *Prescrire*, propositions de thèmes à aborder, demandes d'interventions, etc. L'idéal, tant pour celles et ceux qui écrivent que pour l'équipe *Prescrire*, serait d'apporter réponse à toutes les questions qui sont posées, et qui correspondent à des besoins éprouvés sur le terrain.

- **Le possible.** L'objectif de *Prescrire* est de diffuser une information utile et fiable. Cela nécessite de la méthode : veilles et tris documentaires, recherches documentaires extensives, sécurisation de la qualité des textes. Et cela nécessite aussi de l'organisation : choix des sujets traités et de la manière de les traiter, établissement de priorités, programmations à court et moyen termes, etc. Travailler avec méthode pour produire des textes de qualité occupe l'équipe de Rédaction à 100 %.

La Rédaction va au-delà, en répondant à de nombreuses questions, demandes de précisions, critiques de données publiées dans *Prescrire*. Ces travaux sont pris en charge par des rédacteurs, avec la rigueur et les méthodes habituelles. La rubrique "Prescrire en questions" publie certains de ces travaux. Certaines remarques font l'objet de "Précisions et corrections" insérées en page II de couverture.

Les délais de réponse paraissent parfois trop longs. Et ils sont parfois longs, en effet, quand il s'agit de reprendre un dossier, vérifier la documentation, faire des recherches complémentaires, écrire, faire relire, etc. C'est le revers des méthodes rigoureuses. Les délais risquent de s'accroître quand le programme de travail de la Rédaction est bousculé par diverses actualités, dont celle de la grippe A/H1N1 durant le second semestre 2009 a été un exemple. Mais ce sont les conditions de réponses fiables.

- **Et l'impossible (parfois temporairement).** Il y a enfin toutes les questions ou idées des abonnés qui représentent autant de sujets à traiter dans des textes *Prescrire* à part entière. Aucune n'est ignorée. Elles sont à intégrer et à classer par ordre de priorité dans le programme rédactionnel : certains programmes sont établis sur plusieurs années avec la souplesse d'adaptation nécessaire, et la "boîte à idées" pour de futurs textes *Prescrire* est riche. La réponse ne peut malheureusement pas s'improviser par retour de courrier. De même, matériellement l'équipe *Prescrire* n'est pas en mesure de documenter une thèse ou un ouvrage, même si elle peut parfois donner quelques pistes utiles pour les recherches.

Dans tous ces cas, *Prescrire* répond et indique son impossibilité à apporter une réponse complète à court terme.

Prescrire écoute toutes les demandes individuelles, et hiérarchise son programme rédactionnel pour répondre à des besoins collectifs.

Prescrire